

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman seperti dalam konsep globalisasi yang menuntut kita secara umum masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menanggapi perubahan dalam konteks pemerintah juga perlu adanya perubahan di semua aspek untuk menekuni kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Perubahan yang sangat kompleks dan abstrak mengharuskan pemerintah untuk jeli dalam memilih pemasalahan yang lebih penting guna mengurangi beban akibat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Implementasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik merupakan substansi yang sangat penting dan selalu menjadi tolak ukur terhadap kinerja pemerintah. Kontrol publik terhadap kinerja pemerintah bertujuan agar pemerintah bersikap responsif terhadap tuntutan publik serta secara kontinyu dan sistematis selalu mengkonstruksi kinerja pelayanan untuk menciptakan kondisi pelayanan inovatif, efektif dan efisien yang memberikan kepuasan kepada publik.

Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat.

Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keadaan tersebut hanya bisa ditempuh dengan melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus melalui pemanfaatan teknologi informasi *E-Government* yang sangat membantu dalam memberikan waktu pelayanan seefisien mungkin.

Kritisnya masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada instansi pemerintah, mengharuskan pemerintah untuk segera membenahi kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi informasi *E-Government* sangat mempengaruhi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

E-government yang dijalankan Diskominfo kepada Dinas Pendapatan Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Bab IV Pasal 13 ayat 1 huruf a,b menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik:

- a. Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi; dan
- b. Membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Kemudian ditindak lanjuti oleh Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah

daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Namun, implementasi mayoritas situs web Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi *E-Government* di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *E-Government*, ternyata baru pada tahap web presence.

Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *E-Government*. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya digital divide. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna.

Pelayanan publik merupakan salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagai wujud mencapai tujuan atau memberikan layanan masyarakat akan kepentingannya dapat terpenuhi. Pelayanan publik hal yang sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam kesejahteraan masyarakat namun saat ini peran pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik masih kurang maksimal. Masih banyak keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Tuntutan pelayanan publik yang baik, mudah, tepat waktu serta ketepatan telah menjadi prinsip bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik serta dapat memenuhi kesejahteraan masyarakatnya.

Upaya pemerintah menjadikan Teknologi Informasi sebagai jembatan membangun pemerintahan yang demokratis, transparan, dan meletakkan supremasi hukum dikembangkan melalui *E-Government*. *E-Government* telah disahkan melalui Inpres No. 3 Tahun 2003. Artinya dengan adanya Inpres tersebut maka pengembangan e-government mengikat seluruh lembaga yang ada, sehingga dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah diwajibkan mengembangkan *E-Government*.

Perbaikan pelayanan publik perlu dikaitkan dengan inovasi dalam birokrasi dan pentingnya penggunaan Teknologi Informasi untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktivitas, maupun efisiensi. Dengan demikian *E-Government* merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang diharapkan dapat meningkatkan performance pemerintahan dan memenuhi harapan publik akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Konsep efektif dan efisien ini senada dengan tujuan dikembangkannya *E-Government* yaitu untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabilitas dalam rangka mendukung *good governance*.

Penggunaan Teknologi informasi dalam rangka pelayanan publik memungkinkan pemerintah mentransformasikan hubungannya dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak lain yang berkepentingan. Implementasi *E-Government* di lingkungan birokrasi pemerintahan apabila sesuai dengan harapan

dan kepentingan masyarakat akan dapat memberikan manfaat, kepuasan, dan pada gilirannya mensejahterakan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau sebagai ujung tombak pelayanan dalam rangka pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, juga dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi *E-Government* agar mampu merespon aspirasi masyarakat. Sebagai langkah untuk mendekatkan diri dengan masyarakat. Teknologi Informasi menjadi semakin penting dalam pelayanan publik dimasa yang akan datang. Kecepatan pelayanan dan penurunan biaya dapat dilakukan melalui Teknologi informasi.

Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan secara resmi mulai beroperasi pada tahun 2006 untuk melayani wajib pajak atau objek pajak yang berdomisili di lima kecamatan, yaitu kecamatan Marpoyan Damai, Bukit Raya, Tenayan Raya, Payung Sekaki dan Tampan. Unit Pelayanan Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan dibuka mengingat perkembangan kota Pekanbaru yang sangat pesat dan wilayah pelayanan kota pekanbaru yang sangat luas. Perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor lima tahun terakhir di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 : Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Mengurus PKB dan BBNKB di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Tahun 2010-2012

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak		
		Roda 2	Roda 4	Total
1	2010	145.971	50.007	195.978
2	2011	177.410	62.264	239.674
3	01-01-2012 s/d 13-02-2012	21.173	7.993	29.166
4	14-02-2012s/d31-12-2012	142.557	52.793	195.350

Sumber: Kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan, 2013.

Tabel diatas menunjukan bahawa peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahun. Berdasarkan observasi, jumlah wajib pajak yang mengunjungi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan bisa mencapai 300 orang dalam satu hari.

Tabel 1.2 : Perkembangan Jumlah Penerimaan PKB dan BBNKB Pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Tahun 2010/2012

No	Tahun	Target		Realisasi		Persentase (%)	
		PKB	BBNKB	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB
1	2010	Rp. 89.195.161.795	Rp. 86.370.082.223	Rp. 113.900.967.662	Rp. 131.534.982.774	127,70	152,29
2	2011	Rp. 119.082.000.000	Rp. 135.075.760.500	Rp. 137.139.584.161	Rp. 168.459.943.412	115,16	124,72
3	2012	Rp. 145.552.262.674	Rp. 175.131.327.335	Rp. 140.363.634.676	Rp. 181.950.651.685	96,44	103,89

Sumber: Kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan, 2013

Tabel diatas menunjukkan bahwa penerimaan PKB dan BBNKB setiap tahunnya mengalami peningkatan ini terjadi karena disetiap tahunnya peningkatan jumlah kendaraan yang dimiliki masyarakat Pekanbaru khususnya dipekanbaru selatan, secara otomatis menunjukkan bahwa wajib pajak PKB dan BBNKB Kendaraan Bermotor juga meningkat. Namun dalam persentase setiap tahunnya mengalami penurunan dari target awal. Seperti pada tahun 2012 taget PKB sebesar Rp. 145.552.262.674,- sedangkan yang terealisasi sebesar Rp. 140.363.634.676,- atau hanya 96,44 % saja.

Tabel. 1.3 : Daftar Jumlah Infrastruktur Yang Tersedia Di Loker Pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan.

No	Infrastruktur	Loker Informasi	Loker Formulir SPPKB 1 Thn	Loker 1	Loker 2	Loker 3	Loker 4	Loker Formulir SPPKB 5 Thn	Loker 5	Loker 6	Loker Pengambilan TNKB	Fiskal	Jmlh
1	Komputer	1	-	3	3	3	4	1	4	5	2	1	28
2	Printer	-	-	1	1	1	1	-	2	2	1	1	10
3	Skan	-	-	1	1	1	1	-	-	1	-	-	5
4	Mesin Anrian	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total													44

Sumber: Kantor UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan, 2013.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah komputer 28 jumlah printer 10, jumlah skan 5 dan jumlah mesin antri 1. Dengan jumlah komputer 28 sedangkan jumlah pegawai 37 orang dibagian pelayanan ini menunjukkan bahwa pelayanan terlaksana dengan baik.

Namun Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan masih mengalami permasalahan yaitu kurang tertibnya wajib pajak yang mengurus PKB dan BBNKB dikarenakan kerusakan pada mesin antri. Masalah ini mengakibatkan penumpukan berkas Wajib Pajak data tahun 2013.

Teknologi informasi membantu masyarakat untuk mencari informasi, Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan melalui Dinas Pendapatan Provinsi Riau, harus menyediakan *Situs Website* agar masyarakat mudah menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 bagian ketiga pasal 23 ayat 4 tentang sistem informasi pelayanan publik, sekurang-kurangnya, meliputi:

- a. Profil Penyelenggara;
- b. Profil Pelaksana;
- c. Standar Pelayanan;
 1. Persyaratan;
 2. Mekanisme/prosedur;
 3. Jangka waktu penyelesaian;
 4. Biaya.
- d. Maklumat Pelayanan;
- e. Pengelolaan/mekanisme Pengaduan.

Adanya sistem teknologi informasi masyarakat atau Wajib Pajak dapat mengakses dimana saja dan kapan pun, 24 jam dalam sehari 7 hari dalam seminggu tanpa mengeluarkan tenaga dan waktu yang lama, dan juga dapat mengatasi orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang sangat merugikan

wajib pajak itu sendiri, karena kurangnya informasi wajib pajak kebingungan untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan melalui Dinas Pendapatan Provinsi Riau telah memiliki *Situs Website* Yaitu www.dipenda.riau.go.id namun isinya hanya profil, sejarah, berita atau kegiatan-kegiatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, struktur organisasi serta jenis-jenis PAD. Tetapi yang menyangkut pelayanan PKB tidak tersedia dalam *situs Website* tersebut.

Hasil *prasurvey* yang telah dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan bahwa berbagai permasalahan di dalam pengembangan *e-Government* di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan antara lain belum adanya peraturan daerah yang secara rinci mengatur tentang pengembangan *e-Government* di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Evawati, SP, M.Si selaku Kasi Sistem Informasi Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan berdasarkan wawancara peneliti pada tanggal 24 Februari 2014 menyatakan bahwa sampai saat ini Pemda belum membuat peraturan tentang pengembangan E-Government, dipenda masih berpedoman pada UU Nomor 14 tahun 2004 dan UU Nomor 11 tahun 2008.

Belum ada tindak lanjut dari Pemerintah Daerah untuk membuat peraturan mengenai pelaksanaan *e-Government* di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. Pengembangan *e-government* yang dilakukan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan masih berpedoman pada Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional.

Hal-hal tersebut diatas diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang KIP serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang ITE. Keterbukaan informasi publik itu sendiri diartikan dalam Pasal 1 Ayat (2) undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai keterbukaan terhadap informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Untuk mempermudah Informasi publik segera sampai kepada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kepentingan publik pemerintah dapat mengembangkannya melalui pemanfaatan media elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai masyarakat informasi dunia;
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab;
- e. Memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Jenis-jenis pelayanan dari *e-Government* yang dikeluarkan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan antara lain, aktifitas atau berita yang berkaitan dengan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan, Pelayanan data dan Informasi melalui website, Pelayanan persyaratan pengurusan pajak kendaraan bermotor, memberikan informasi-informasi penting berupa prosedur dan tata cara yang diperlukan bagi masyarakat di kota Pekanbaru untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

Meskipun E-Government telah diterapkan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan dalam bidang pajak kendaraan bermotor terdapat beberapa faktor yang menjadi permasalahan di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan terkait dengan *e-Government* yaitu Sebagian besar masyarakat Kota Pekanbaru

masih banyak yang belum mengetahui apakah layanan *e-Government* itu , dan banyak yang belum memanfaatkan layanan tersebut, Selain itu seringkali website layanan *e-Government* di Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan tidak selalu update (memberikan informasi terbaru) terhadap informasi publik sehingga informasi yang diterima oleh masyarakatpun semakin kecil dan sulit didapatkan dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Sarianto selaku wajib pajak berdasarkan wawancara peneliti pada tanggal 24 Februari 2014 menyatakan bahwa Bapak Sarianto tidak tahu, dan belum pernah membuka website dipenda Bapak Sarianto belum mengetahui tentang apa itu layanan E-Government, serta belum tahu cara memanfaatkan layanan E-Government tersebut.

Oleh karena hal-hal tersebut, penting sekali penulis untuk meneliti sejauh mana pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan.

Dari pemaparan latar belakang diatas dan permasalahan-permasalahan yang ada penulis mengangkat dan mengadakan penelitian tentang :

“ Analisis Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu: Bagaimana Pengembangan *E-Government* dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui pengembangan *E-Government* dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

- a. Memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau;
- b. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan cara berpikir;
- c. Sebagai bahan kajian, rujukan dan sebagai pustaka untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Batasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan luasnya ruang lingkup penelitian maka peneliti memberikan batasan terhadap masalah yang akan diteliti, peneliti hanya memfokuskan masalah penggunaan *E-Government* bagian pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

1.6. Sistematika penulisan

Untuk memudahkan dari penulisan skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam VI BAB sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang pengertian *E-Government*, pengertian pengembangan *E-Government* konsep *E-Government*, strategi pengembangan *E-Government*, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik, kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor, kajian terdahulu, pandangan islam tentang *E-Government*, definisi konsep, variabel penelitian, kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, Populasi, sampel, dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau, tugas dan fungsi serta struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian